

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Riset ini ialah penelitian kuantitatif, ialah penelitian berlandaskan pada sesuatu yang benar-benar terjadi, menggunakan teori yang objektif, berpusat pada fenomena-fenomena yang memiliki ciri khusus, menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan data, dan melakukan analisis data serta menarik kesimpulannya.

Riset ini memakai metode survey, ialah penelitian yang memakai data primer berupa kuesioner selaku sumber data pokok. Pada penelitian survey, responden dikondisikan untuk bersedia memberikan jawaban dari pilihan yang disediakan didalam kuesioner. Riset ini menerapkan desain kausalitas yang dibuat untuk mencari adanya kemungkinan keberpengaruhannya sebab-akibat antar variabel bebas serta terikat. Pengaruh variabel bebas meliputi; Fasilitas dan Pelayanan terhadap variabel terikat yakni Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam, yang diukur dalam skala pengukuran ordinal menggunakan skala *likert*.

#### **3.2. Sifat Penelitian**

Riset ini bersifat penelitian replikasi dari penelitian sebelumnya, ialah sebuah penelitian repetisi dari penelitian sebelumnya yang sama, tapi dengan objek, variabel, serta periode yang berlainan. Perbedaan riset ini dengan penelitian

sebelumnya ialah objek yang ditelaah serta periode waktu dalam melaksanakan analisis.

### 3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam yang beralamat di Jl. Sudirman, Ruko The Capital Superblok Imperium Blok B No 2b, Taman Baloi, Kec. Batam Kota, Batam, Kepulauan Riau 29432.

#### 3.3.2. Periode Penelitian

Riset ini dilakukan selama 6 bulan dimulai dari Maret 2021 sampai bulan Agustus 2021. Jadwal penelitian bisa diketahui dengan tabel dibawah ini:

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

<b>Uraian Kegiatan</b>	<b>Maret 2021</b>	<b>Apr-21</b>	<b>Mei 2021</b>	<b>Juni 2021</b>	<b>Juli 2021</b>	<b>Agustus 2021</b>
Analisa Kegiatan						
Perancangan						
Pembuatan Kuesioner						
Penyebaran iKuesioner						
Pengumpulan Kuesioner						
Pengolahan dan analisis hasil						

**Sumber:** Data Penelitian, 2021

### **3.4. Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1. Populasi**

Dalam riset ini, populasi didasarkan data yang diterima dari Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam pada jumlah kedatangan Pasien dari Januari-Desember 2020. Populasi dalam riset ini ialah semua pasien yang sudah melaksanakan kunjungan lebih dari dua kali dan yang berumur 15 tahun keatas, maupun melaksanakan kontrol ulang ke Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Kota Batam sebanyak 148 pasien.

#### **3.4.2. Sampel**

Sampel ialah bagian dari total serta ciri populasi yang dipakai dalam riset. Sampel ialah cuplikan dari populasi (Mulyatiningsih, 2012). Dan sampel juga diartikan bagian dari seluruh populasi setelah diperkecil (Sugiyono, 2015).

#### **3.4.3. Teknik Sampling**

Riset ini memakai teknik nonprobability sampling, ialah teknik penetapan sampel yang hanya memberikan kesempatan pada populasi dengan ciri khusus. Sampel pada penelitian ini ialah pasien yang berkunjung ke Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Kota Batam, adapun persyaratan ataupun purposif yang ditentukan peneliti yaitu:

1. Pasien yang berkunjung lebih dari dua kali
2. Termasuk pasien yang melaksanakan kontrol ulang
3. Pasien yang berumur lebih dari 15 tahun keatas.

Berdasarkan persyaratan yang dibuat oleh peneliti maka di dapatkan hasil yang memenuhi kriteria tersebut menjadi responden.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sudaryono (2018: 205), metode pengumpulan data ialah teknik dalam menghimpun data dengan memakai beragam metode berupa kuesioner, observasi, wawancara, dan lain-lain. Sementara menurut Sugiyono (2018: 193), pengumpulan data terdiri dari sumber data primer, ialah sumber data yang didapatkan langsung oleh peneliti serta data sekunder, ialah sumber data yang didapatkan tidak langsung atau pemerolehan data melalui perantara. Sedangkan, jika dilihat dari teknik perhimpunan datanya bisa dilaksanakana dengan wawancara, kuesioner, observasi, ataupun ketiganya.

Riset ini memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Data Primer (Kuesioner)**

Sugiyono (2018) menerangkan, kuesioner ialah teknik perhimpunan data lewat membagikan pertanyaan ataupun pernyataan berbentuk tertulis kepada para informan untuk diisi. Data ini untuk mengetahui tanggapan responden terhadap fasilitas serta pelayanan terhadap loyalitas pasien di Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Kota Batam.

#### **2. Data Sekunder (Studi Pustaka)**

Studi kepustakaan ialah data selaku teori dasar yang didapat dan ditelaah pada manajemen pemasaran.

### 3.6. Alat Pengumpulan Data

Riset ini memakai kuesioner untuk menghimpun data yang akan disebarakan kepada kepada pasien yang pernah berobat ke klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam. Jawaban dari responden selanjutnya diberi skor memakai skala likert. Pemakaian skala likert berguna untuk menilai pandangan seseorang maupun kelompok mengenai suatu peristiwa sosial (Sugiyono, 2012).

**Tabel 3.2** Skala Likert

<b>NO</b>	<b>JAWABAN</b>	<b>KODE</b>	<b>BOBOT</b>
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Ragu-Ragu	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

(Sugiyono, 2012)

### 3.7. Definisi Operasional Variabel

Sebelum melakukan penelitian, maka perlu melakukan kajian atas masing-masing variabel yang dimulai dari melihat definisi setiap operasional variabel didalam suatu penelitian.

#### 3.7.1. Variabel Independen

Sugiyono (2018:57) menerangkan, variabel independen selaku variabel yang memberi pengaruh atau menyebabkan perubahan pada variabel bebas. Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) ialah variabel independen dalam riset ini.

### 3.7.2. Variabel Dependen

Variabel dependen ialah variabel yang mendapatkan pengaruh ataupun dampak dikarenakan oleh variabel bebas (Sugiyono, 2018:57). Loyalitas (Y) ialah variabel dependen dalam riset ini.

**Tabel 3.3** Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator/Dimensi	Skala
Fasilitas (X1) Menurut Munawir (2018)	Fasilitas ialah suatu peralatan dan perlengkapan yang telah disediakan oleh suatu penyedia layanan untuk melengkapi kebutuhan dan keinginan pelanggan	Indikator Fasilitas: 1. Mempertimbangkan secara spasial 2. Merencanakan ruang 3. Perlengkapan 4. Pencahayaan dan tata warna 5. Pesan yang disampaikan s e cara grafis 6. Unsur pendukung	Likert
Pelayanan (X2) Setyawati (2018)	Pelayanan ialah jasa atas pembayaran yang diberikan kepada kosumen atas suatu pesanan sesuai dengan keinginannya	Indikator Pelayanan: 1. Realibility 2. Responsiveness 3. Emphaty 4. Assurance 5. Tangibles	Likert
Loyalitas (Y) Zeithaml et al (2016)	Loyalitas ialah kesetiaan pasien dalam melaksanakan pembelian produk/jasa terus menerus.	Indikator Loyalitas 1. Nilai tindakan positif yang tergambar dalam kemahiran penyediaan layanan untuk mempunyai pasien 2. Mengucapkan hal-hal perlu mengenai mereka 3. Menyarankan mereka untuk pasien lain 4. Tetap loyal kepada merek 5. Mengeluarkan uang lebih banyak kepada mereka 6. Membayar harga premium	Likert

### 3.8. Metode Analisis Data

Analisis data ialah aktivitas untuk memilah data berdasarkan variabel, membuat tabulasi data untuk setiap variabel, melakukan perhitungan untuk mendapatkan jawaban untuk rumusan masalah, dan melaksanakan pengujian hipotesis yang sudah dikemukakan menggunakan suatu metode (Sanusi, 2012). Riset ini memakai alat bantuan SPSS versi 25 dalam pengolahan data.

#### 3.8.1. Analisis Deskriptif

Yaitu statistik dimana dengan data sudah terkumpul seadanya kemudian dianalisa dengan cara mendeskripsikannya (Sugiyono, 2012). Asumsi penjelasan yang terkait dengan penelitian ini akan dikelompokkan berdasarkan data variabel.

Untuk mengetahui rentang skala memakai rumus (Umar, 2011):

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3.1** Rentang Skala

Dimana:

n = total sampel

m = total alternatif jawaban setiap item

RS = rentang skala

Total sampel yang digunakan adalah 100 responden, dalam memperoleh rentang skala perlu menentukan terlebih dahulu skor tertinggi serta juga terendahnya, alternatif jawaban dengan jumlah 5 banyaknya maka dapat dilihat rentang skala yang dihitung pada bawah ini:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{100(5-1)}{5} \\ = 80$$

### 3.8.2. Uji Kualitas Data

#### 3.8.2.1. Uji Validitas Data

Uji validasi ialah tingkat keandalan serta keabsahan alat pengukur yang dipakai. Dinyatakan valid jika memperlihatkan alat ukur yang dipakai itu valid dan bisa dipakai untuk mengukur apa yang sepatasnya diukur (Sugiyono, 2017).

Validasi data didalam penelitian juga ditentukan oleh kondisi responden, apabila responden menjawab seluruh pertanyaan dengan bebas berarti data yang akan didapatkan akan valid, atau sebaliknya (Efendi & Tukiran, 2012).

#### 3.8.2.2. Uji Reliabilitas

Uji ini dipakai dalam melihat ukuran kehandalan kuesioner, Untuk mencari kehandalan kuesioner pada riset ini memakai metode Cronbach Alpha ukuran apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 artinya reliabel (Mardalena et al., 2018). Adapun rumus yang digambarkan yaitu :

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ob^2}{ot^2} \right]$$

#### **Rumus 3.2** Reliabilitas *Cronbach Alpha*

Sumber: (Sugiyono, 2018: 123)

Dimana:

r = Reliabilitas instrument

k = Total butir pertanyaan

$\sum ob^2$  = Total variasi butir pertanyaan

ob<sup>2</sup> = Total varians



### **3.8.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1. Uji Normalitas Data**

Uji ini dipakai dalam pengujian pendistribusian kenormalan data ataukah tidak dalam suatu penelitian. Model regresi yang bagus ialah yang terdistribusi ataupun mendekati normal, jadi layak dilaksanakan pengujian statistik (Sunyoto 2016:92).

Pada penelitian ini, uji normalitas dilaksanakan pada variabel Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) serta Loyalitas Pasien (Y) memakai uji *Kolmogorow Smirnov* dengan *SPSS versi 25.0 for windows*.

Menurut Santoso (2015:393) landasan keputusan diambil dan dilaksanakan atas probabilitas (*Asymtotic Significanted*), ialah:

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  artinya terdistribusi normal.
2. Jika probabilitas  $< 0,05$  artinya terdistribusi tidak normal.

#### **3.8.3.2. Uji Heteroskedastisitas**

Sunyoto (2016:90) menjelaskan, uji heteroskedastisitas digunakan dalam pengujian kesamaan atau tidaknya varian residual. Jika residualnya memiliki varian yang sama artinya terjadi Homoskedastisitas, serta jika variannya berbeda artinya terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang bagus ialah apabila tidak terjadi heteroskedastisitas.

Metode *Glejser* dipakai untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas dengan dengan melihat angka koefisien korelasi variabel bebas dengan absolute residu serta signifikansinya. Ketentuannya apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  artinya ada homoskedastisitas, atau sebaliknya (Muhson, 2013).

### 3.8.3.3. Uji Multikolinearitas

Sunyoto (2016:87) Uji ini dipakai dalam melihat ada tidaknya korelasi antar variabel bebas pada model regresi. Model regresi yang bagus ialah tidak ada korelasi diantara variabel bebasnya. Gejala multikolonieritas diketahui dari nilai tolerance serta lawannya serta *variance inflation factor* (VIF). Nilai *cut off* yang biasa digunakan untuk mengetahui adanya multikolinearitas ialah nilai tolerance  $\leq 0.10$  ataupun  $VIF \geq 10$ .

### 3.8.4. Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang signifikan dengan membandingkan apakah sifat linier antar variabel yang diketahui secara teori cocok ataukah tidak dengan hasil pengamatan dilapangan (Sarjono & Julianita, 2015). Kriteria pengujiannya ialah:

1. Apabila signifikansi (*significance level*)  $> 0,05$  artinya data tidak memiliki kaitan yang linier.
2. Apabila signifikansi (*significance level*)  $< 0,05$  artinya data memiliki kaitan yang linier.

#### 3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dipakai untuk melihat besarnya kapasitas model menjelaskan ragam variabel bebas. Nilai  $R^2$  ialah antara 0 dan 1. Nilai (*Adjusted  $R^2$* ) yang rendah artinya kapasitas variabel independen menerangkan variasi variabel dependen terbatas.

Nilai yang dekat dari angka satu artinya seluruh variabel bebas memberi banyak data yang diperlukan dalam menaksirkan variasi variabel bebas (Ghozali, 2015).

Sehingga jika nilai  $R^2$  yang mendekati 1 artinya variabel bebas yakni produk, harga, tempat/distribusi, serta iklan, memberikan dampak yang erat kuat atas variabel terikat yakni keputusan pembelian. Apabila nilai  $R^2 = 1$  artinya 100% jumlah variasi variabel terikat di jelaskan oleh variabel bebas. Sementara jika  $R^2 = 0$  artinya tidak ada variasi Y yang dijelaskan oleh Fasilitas ( $X_1$ ) dan Pelayanan ( $X_2$ ).

Kriteria pengujinya menurut (Sugiyono, 2017) ialah:

- a. Apabila nilai  $R^2$  mendekati 0 maka pengaruhnya makin sedikit.
- b. Apabila nilai  $R^2$  mendekati 1 maka pengaruhnya makin kuat.

### **3.9. Uji Hipotesis**

#### **3.9.1. Uji Parsial (Uji T)**

Pengujian parsial dilaksanakan guna mengetahui sejauh mana progres satu variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi setiap variabel ialah 0,05 serta tingkat kepercayaannya ialah 95% (Sanusi, 2011). Kriteria pengambilan keputusannya ialah:

1. Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , artinya  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima maka ada pengaruh antara Fasilitas ( $X_1$ ) serta Pelayanan ( $X_2$ ) serta Loyalitas Pasien ( $Y$ ).
2. Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , artinya  $H_0$  diterima serta  $H_a$  ditolak maka tidak ada pengaruh signifikan antara setiap variabel.

### 3.9.2. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dipakai untuk melihat progress bersamaan semua variabel bebas pada variabel terikat. Taraf kepercayaan sebanyak 95% serta taraf signifikan sebanyak 5% = ( $\alpha = 0,05$ ).

Kriteria pengambilan keputusannya ialah:

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , berarti  $H_1$  diterima, artinya setiap variabel bebas secara simultan berdampak signifikan pada variabel terikat.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , berarti  $H_1$  ditolak, artinya setiap variabel bebas secara simultan tidak berdampak signifikan pada variabel terikat.